

# ライフサポートアドバイザーのサービスに関する考察

山口 明日香\*・谷本 道子

## Consideration on the Service of Life Support Adviser

Asuka YAMAGUCHI and Michiko TANIMOTO

### 緒言

2011年10月の「高齢者の居住の安定確保に関する法律（以下、高齢者住まい法）」改正により始まるサービス付き高齢者向け住宅（以下、サ高住）では、さまざまなサービスを付けることができるが、最小限のサービス内容として安否確認と生活相談が義務付けられている。これまでの制度でそれに近い業務を担当してきた職種のひとつにシルバーハウジング（以下、SH）のライフサポートアドバイザー（生活援助員、以下、LSA）があげられる。

SHには、居住者の生活をサポートするためにLSAが配置されている。SH設置者から委託されたデイサービスセンターや特別養護老人ホーム（以下、特養）などの施設から派遣され、安否確認、生活指導、一時的な家事援助、緊急時の対応、関係機関との連絡、その他日常生活に必要な援助などといったサービスを行っている。

SHによりLSAの勤務形態は様々であるが、愛知県内では、すべてのSHのLSAは巡回により上記の業務にあたっている。

そこで本研究は、SHで働くLSAに対し、日常行っているサービスや居住者との関係について聴き取り調査を実施し、今後のLSAと、新制度によるサ高住でのサービスのあり方について知見を得ようとするものである。

### 方法

#### 1. 調査対象の概要

対象は、供給されてから約15年を経た3つのSHを担当するLSA及びその経験者4名である。LSAとしての勤務年数は1から3年である。

3SHは自転車で移動できる程度に近接している。そのひとつに隣接して特養が設置されており、LSAが待機する事務所になっている。また、緊急通報装置による連絡は、この特養に届くようになっており、必要に応じて対応している。

#### 2. 調査方法

---

\* 静岡県立静岡中央高等学校

LSAに対して聴き取り調査を実施した。調査期間は、2010年3月、および7月である。調査内容は、雇用形態・賃金、勤務体制、現在行っている援助内容、安否確認・訪問頻度、援助での問題、研修・マニュアル、住宅の設備・周辺環境である。

## 結果と考察

### 1. 雇用形態・賃金

SH設置者が特養に業務を委託し、LSAはそこでパートタイマーとして雇われている。賃金に関しては、設置者から施設への委託金を含め人数分の賃金が施設に支給され、そこからLSAに支払われている。

### 2. 勤務体制

この3つのSHで働くLSAは3名で、基本的な勤務時間は、月～金曜日の9時から12時、休憩を挟み13時から17時までの計7時間である。土曜日に勤務する場合は月～金曜日の中で1日が休みとなり、週5日勤務している。通常は、午前中は事務所で待機しつつ特養での仕事をしており、午後から各世帯を訪問している。LSAの勤務時間外は、民間企業によるサービスも取り入れられている。

居住者に対してサービスの公平を保つため、LSA3名が3SHについて1ヶ月ごとに担当を交代している。交代することにより居住者と一定の距離を保つことができ、居住者の不要な精神的負担を軽減している。

### 3. 現在行っている援助内容

説明された援助内容に沿って、安否確認、生活指導、一時的な家事援助、緊急時の対応、各関係機関との連絡、その他日常生活に必要な援助を行っている。

家事援助に関しては、基本的に緊急時の一時的な援助を行うことを目的としており、常時必要となった場合には介護保険制度を使用できるよう仲介したり、ヘルパーなどの紹介や手続きのサポートを行っている。

実施する一時的な家事援助としては、具体的には、日用品や食品等の買出し、病院への付き添い、居住者の代わりに病院へ薬を受け取りに行くこと、病院の紹介、体調不良時のごみだしや廃品回収での廃品の運搬、緊急時の連絡先である親族等への連絡等を行っている。

上記のように、LSAは様々な援助を行っているが、援助内容については説明を受けても、実際にどこまで援助を行って良いか迷うことがよくある。実際には、居住者の精神状態や状況に応じて臨機応変に対応している。また、世帯により援助内容は異なるが、ほかの世帯との間で大きな差が出ないよう心がけている。

住宅内での人間関係については、問題が発生した際に話を聞いたり、居住者同士の仲を取り持ったりしている。知らない人同士が一棟に住んでいるため、何らかの衝突はあるようだが、今までに大きな問題はない。

### 4. 安否確認・訪問頻度

各戸訪問頻度は世帯によって異なる。多くは週1～3回で、実際に会って話すだけでなく、

インターホン越しに安否確認をすることもある。居住者によっては外出が多くて会えない人や、あまり訪問されたくないと言う人もいる。

訪問時間は、午前中は居住者が通院していて不在の場合が多いため、基本的には午後から訪問を開始し、滞在時間は一世帯あたり15分程度である。

また、居住者が月1回程度の訪問しか希望しない場合や外出の多い居住者など、訪問しての安否確認が困難な場合は、部屋の照明が点いているかどうか、洗濯物が干してあるか、あるいは干しっぱなしではないかなど、外から安否確認を行っている。

その他にも、住宅に設置されている水センサーとキーボックスによって安否確認を行っている。水センサーは水道メーターに設置されており、居住者が在宅している12時間の内、一度も水が使用されなかった場合、あるいは一定時間以上水が出続けていた場合にブザーが鳴るようになっている。水センサーはキーボックスと連動しており、滞在確認については、キーボックスに鍵が入ることで居住者が滞在していることがわかり、水センサーが作動するようになっている。

しかし、3SHとも半数以上が入居後10年以上を経過しており、更なる高齢化に伴い、キーボックスに鍵を入れ忘れたり、鍵を入れたままスベアキーで外出したり、蛇口を閉めたつもりでも、少量ではあるが水が出続けているなどといったことが頻繁に起こる傾向が見られる。今のところ多くはそうした誤報である。

## 5. 援助での問題

LSAの家事援助はあくまでも一時的なものであるが、高齢居住者の健康状態は日々の変化が早く、突然継続的な介護や援助が必要になることもある。そのような状態に陥った際、LSAではなく、介護認定後ヘルパーによる援助が行われるようになるが、申請した翌日からヘルパーが手配できるわけではない。そのような時、緊急時の介護をする親族がいない居住者が問題となっている。LSAが食事を含めた日常的な家事サービスを継続的に行うことはできない。場合によっては、臨機応変に対応することもあるが、ヘルパーが来るまでの間は居住者がなんとか自力で行っていることがほとんどである。

公的な手段としては、低料金で年4回利用できる社団法人シルバー人材センターによる生活援助軽サービスがあるが、これを知っている、あるいは利用している居住者は少ない。知っていたとしても、環境の変化に対し柔軟に対応できない高齢の居住者にとって、他人が自分の生活に突然介入することに抵抗があることから、公的なシステムやサービスがあるにもかかわらずうまく機能していない現状が見受けられる。

ケアマネージャー（以下、ケアマネ）との連携に関しては、待機施設である特養のケアマネが同じ事務所内にいる場合や、過去に同じSHでLSAとして働いた経験がある場合などは、居住者の身体的状況だけでなく、居住者の性格や日常生活の様子も把握しているため連携が図りやすい。しかし、外部のケアマネであるとそこまでは難しい。

また、地域包括センター等の他施設の存在は知っているが、業務内容などを十分に把握できていないためにうまく連携が取れていない面がある。

## 6. 研修・マニュアル

LSAの研修は、高齢者住宅財団により毎年11月に東京で行われている。各施設から代表者1名が参加し、報告会や講師を招いての講演会、セミナーなどが開催される。これまでに、SH

やLSAの仕事について説明したり、実例を上げながらLSAと居住者の間で起こったトラブルやその解決方法などを報告したり、心理学の先生を招き「高齢者との接し方」等の講演も聴講した。また設置者もSHで働くLSAに対し年1回の交流会を行い情報交換の機会を設けている。

研修内容は報告や講演が中心で実習などは行われていない。また、全員が参加できないため、LSAの総体的スキルアップが困難である。仕事の内容が人と関わることであり、居住者によって援助内容や方法も異なるため研修によるスキルアップ自体、難しいのではないかと。新しいLSAが採用された際、業務内容を記載した書類で大まかな説明を受け、後は先輩のLSAと相談をしながら、経験をつむことによって把握し、援助を行っている。そのため、自分が経験したことのない援助を要求された時に判断に困ることや、トラブルが起こった時に対応に時間がかかってしまうこともある。特に、「一時的な家事援助」や「関係機関などとの連絡」について迷うことが多くある。具体的には、一時的な家事援助の「一時的」とはどの程度をさすのか居住者との共通認識が難しい場合もある。全体として援助方法に関する研修は難しいと考える。

特養外のケアマネの場合、ケアプランに関わる居住者の精神的・身体的変化の報告や相談が、特養内のケアマネに比べ難しい。特に、以前ここでLSAとして働いた経験のある特養内のケアマネは、LSAの仕事や立場をよく理解していて意思の疎通が容易であるが、特養外のケアマネがLSAをどのようなものか理解していない場合もあるため、何か問題が起こったときの対処が遅れがちである。そこで、LSAの仕事内容、サービスに関わる指針や、問題発生時の関連機関との協力体制の取り方等を示すマニュアルの作成が提案されたこともあるが、現実には居住者によってサービス内容は様々で、マニュアルによる対応は難しいのではないかとという声が強かった。

また、居住者から相談を受けた際に対応ができるよう、関係諸機関や介護保険制度について学ぶ機会がもっと必要なのではないかと思っている。

## 7. 住宅の設備・周辺環境

設備に関して、援助をする際に不便に感じたところとしては、トイレや浴室のような手すりが居間や寝室にもあると良いという意見以外は特になく、住宅内の設備に関しては、LSAも居住者もかなり満足していることがわかる。

周辺環境については、SHの屋外通路や散策路がレンガ敷きにされており、景観がよく滑りにくくなっている反面、それによって小さいながらも段差ができており、杖や歩行車を使用している高齢者にとって危ない。その段差があることで外出や散歩を控えてしまうこともあるようだ。敷地全体は、かなり緩やかではあるが傾斜しており、高齢者にとっては、この緩やかな坂道でさえも辛そうに見受けられるとのことであった。

## 8. まとめ

LSA自身によるSHプロジェクトについての評価は高く、肯定的である。プロジェクト自体に関しては、「子供をあてにしないで自立して生活していることは素晴らしいことである」、「介護保険等を利用して豊かに暮らせたらいと思う」、「将来、機会があれば自分も制度を利用し住んでみたい」という意見や感想が聞かれた。

しかし、問題点としては以下の内容があげられる。

援助内容に関しては具体性に欠け、業務に当たって迷うことが多い。

居住者との距離や関係のとり方が難しい。SHに住む居住者たちもLSAの援助内容を十分に

は理解していないため、援助と期待の食い違いが起こることもある。一度でも、LSAが行う援助内容以上のサポートを行ってしまうと、当然、次回もしてくれると期待される。さらに、一時的な家事援助に関して、個々の居住者の身体的状況を考慮し臨機応変に対応しているのだが、ある居住者に対しては行っているのに自分にはしてくれないのかと要求されたり、非難されたりして、対応に困ることも少なくない。

また、様々な経緯でSHに入居した居住者は近隣に親族や友人がいることが少ないうえに、SH内で良好なコミュニティが築かれていないことが多い。家に引きこもりがちで、LSA以外には会話をする機会が殆どない居住者もいる。そのため、具体的な援助も重要であるが、それ以外に、ゆっくりと居住者の話を聞くことも大切な仕事であるようだ。

つぎに、2006年度の法改正により、居住者が能力に応じてサービス料の一部を負担するようになったことで発生した問題点も見られる。ひとつは、家賃と同様に居住者の収入によって異なる一部負担の金額を支払うことになり、支払い方法は家賃とともに引き落とされるが、SHによってはその引き落としができず、金融機関に直接入金しなければならない場合もあって、身体機能が低下し外出機会の減った居住者にとって困難であるといわれる点である。もうひとつは、それまでは、給料を貰ってはいるものの、居住者にとってはボランティアのような身近で全員と等距離にある存在であったが、居住者負担が始まってからは、雇用主と雇用者というような存在に変化した。また、負担している居住者が、していない居住者との間に一線を画する傾向もうかがえるようになった。さらに、居住者負担開始以前に前任者たちが築いてきた、家族のように接してきた関係が徐々に崩れるおそれも見られた。

パートという雇用形態に関しては、重要な仕事であるわりには低賃金であると思うが、正規雇用されてしまうと、責任がさらに重くなる以外に、もっと居住者との距離ができるのではと考えているように見られた。現行制度のLSAの仕事を長く続けるには難しい点も多く見られ、勤続年数は短いのが現実の様である。

現行のLSAについては、LSAと居住者が関わる関連機関の情報と連携体制の整備や、援助方法や介護保険制度に関する研修の実施、「一時的」な家事援助の意味など発生頻度の高い問題に関しての対応方法の手引きの整備等が求められる。

## 要約

サービス付き高齢者向け住宅をはじめとする今後の高齢者住宅の整備に向けて、居住者と、各種のサービスとの間を調整する業務の検討が求められている。本研究では、2010年3月および7月に、シルバーハウジングで働くライフサポートアドバイザーに対し、日常行っているサービスや居住者との関係について聴き取り調査を実施し、以下のような結果を得た。本プロジェクトや建築・設備についての評価は高く、肯定的である。ひとりではなく複数の担当者が交代で勤務すると居住者間の不公平感が生じにくく、担当者と居住者の間に一定の距離を保ちやすい。家事援助は一時的なものに限るという意味を理解してもらえよう。着任時から注意を要する。近所付き合いが殆どなく会話のない生活をする居住者には話し相手になる時間を作ることや、居住者同士の衝突の調整が必要な場合もある。収入に応じてサービス料の一部を負担する制度が導入されて以降、居住者同士および居住者と担当者間のそれまでの良好な関係が崩れる傾向もみられる。正規雇用でない立場が、居住者との距離を保つうえで有効な面もある。関

連制度等についての十分な研修が求められる。

## 謝辞

本調査研究にあたり、聴き取り調査に応じてくださったライフサポートアドバイザーをはじめ関係された皆様に厚く謝意を表します。